

2022年世界电信和信息社会日的主题为“面向老年人和实现健康老龄化的数字技术”。

优先接入、一键直达的老年客服热线;“电信营业厅”App关爱服务升级;智能应用辅导和反诈宣传爱心服务送到老人身边……近年来,盐城电信积极践行“以人民为中心”的发展思想,把适老服务作为“我为群众办实事”的一项重要举措,信息通讯服务不断创新优化适老化服务,让“关爱”与“智能”携手同行,全方位助力老年人跨越“数字鸿沟”,为“银发一族”打通数智生活“最后一公里”,让老年人共享美好数字生活。



营业厅老年手机大学

“爱心翼站”,让服务更暖心

盐城电信在全市各电信主厅设立“爱心翼站”专区。“爱心翼站”充分发挥营业厅便利服务作用,定位为老年人、残疾人及快递小哥、环卫工人等户外劳动者群体提供休憩补给、智能技术科普等有温度的爱心公益服务。

依托营业厅“爱心翼站”,盐城电信积极开展关爱活动,组织老年人参加防诈骗和智能应用公益微课堂,帮助老年人轻松掌握视频聊天、微信使用、预约挂号、出行导航、手机购物、健康码使用等最实用的应用,以优质贴心的服务,不断擦亮“全国文明城市”创建品牌。

线下营业厅,适老化改造全覆盖

盐城电信不断优化线下服务模式,针对老年用户实际需求场景,对线下营业厅进行适老化改造。目前,盐城电信自有营业厅均提供“无健康码”登记绿色通道、爱心台席、现金/银行卡支付缴费、终端应用辅导等四项基础适老化服务。

在营业厅设置“老年人爱心台席”,摆放相应台卡,负责优先受理老年人业务和咨询需求;配备爱心服务专员:服务专员专项负责接待老年人、残疾人及优抚人群,引导他们办理业务,辅助他们使用智能设备和应用等;保留传统金融服务方式:充分考虑老年人消费习惯,支持现金支付缴费,满足老年人业务办理需求。在营业厅内明显位置,配备老年人爱心服务箱,并为老年人提供座椅休息、饮水、手机充电等服务,关爱老年人传递温暖。

用“新”暖“心”,创新线上适老化服务

近年来,盐城电信不断创新优化适老化服务,让“关爱”与“智能”携手同行,全方位助力老年人跨越“数字鸿沟”,共享美好数字生活。

一个电话无须跑腿

“打客服电话是智能机器人接,如果不会用智能手机,也听不明白语音,怎么办?”针对这些问题,盐城电信全面优化线上适老服务,真正实现一个电话、一键直达,省心省力。

一个电话无须跑腿,盐城电信为老年人提供10000客服热线“一键呼入”贴心服务。

针对65岁及以上实名认证的老年人,盐城电信10000号提供直接进入人工热线的服务,快速响应老年用户需求。当老年人拨打10000热线后,客服可引导其接入远程柜台视频客服,进行面对面辅导交流,为老年人提供周全、贴心、便利的服务。

一键操作更省心

“App不会操作,字太小看不清也找不到。”对此,电信营业厅App和网厅针对老年人上线了完全服务闭环的关爱专区。

关爱版为老年用户提供了大字体版的基础查询服务,包含话费查询、流量查询、语音查询、积分查询、账户信息、充值记录、历史账单、话费返还记录等,方便老年人办理业务等。在充值、登录等复杂流程上,也基于老年人的行为特征深入简化了业务办理流程 and 交互流程;为更好地服务老年人,还在专区内提供了充值视频帮助、一键语音播报、语音智能助手、一键电话客服等人性化功能,让适老化服务更加有温度。

盐城电信数字关爱「银发一族」

顾峥嵘 记者 李永宁



爱心翼站邀请“银发一族”共度“母亲节”



走进老年公寓举办智能手机课



联合街道开设老年人微课堂



和老人共享信息成果



智能手机课深受老年客户欢迎



助力98岁“中国好人”周仁甫直播讲党史



深入社区开展关爱老年人反诈宣传

推出「好服务 更随心」六项服务 盐城电信切实关爱老年群体

近日,盐城电信“好服务,更随心”六项服务举措重磅发布。六项措施中,有五项与老人息息相关,充分体现了对老年群体的关爱,以实际行动不断推进服务型企业建设,在盐城形成了明显的影响力,被称作“老年人的关爱伞”。

数智随心

发布智能信息管家服务。盐城电信向个人与家庭客户,提供全屋定制、微场景定制、家庭组网三类智慧家庭解决方案;面向政企中小客户,提供开店、开业、开工三类场景信息化解决方案;面向老年人等特殊群体,提供智能手机科普、信息化咨询、解惑办理等服务。

关爱随心

提供休憩补给、便民服务、特色服务、特殊顾客服务等四大类服务项目,打造老年人的“智慧站”、户外劳动者的“补给站”、残疾人的“公益站”和过路人的“便民站”。

网络随心

实施手机信号优化“接诉即办”。以“首问负责、一跟到底”“有诉必应、逐件落实”“方案明确、限时办理”“工作进度、主动告知”“主动治理、未诉先办”五项准则,为客户提供全程参与、透明化的网络服务体验。

消费随心

推出“放心消费”专属服务。推出星卡随心版,客户可自由选择,按需订购,流量、语音、短信自由搭配组合,让客户用得放心;推出主流套餐视频等形式的“资费解读卡”,让客户购得明白;10000号推出“透明消费专席”,即时清晰解答消费疑问,为老人、特殊人群等提供账单答疑上门服务,让客户问得便捷;6月上线新版账单,提供便捷查询服务,让客户花得透明。

便捷随心

做到“7×24不打烊”全时服务。足不出户一屏速办,客户省时省力,不跑腿;紧急需求实时响应,客户找到即办,不揪心;服务过程一点通查,客户掌控进度,心中有数。

安全随心

提供“天翼防骚扰”智能守护。采用新一代云端拦截防护技术,提供全新专业的拦截骚扰电话、营销电话及境外骚扰诈骗电话服务。智能守护通话安全,客户一键享轻松;客户意愿随心选择,接听拦截放心选;境外骚扰快捷屏蔽,反诈防扰更安心;智能接听随时守候,重要来电不错过。

